

1/3,AB,LS/1 (Item 1 from file: 347)  
DIALOG(R)File 347:JAPIO  
(c) 2004 JPO & JAPIO. All rts. reserv.

07240798

USER ARTICLE CUSTOMIZING METHOD AND ITS SYSTEM

PUB. NO.: 2002-109249 [ JP 2002109249 A]  
PUBLISHED: April 12, 2002 (20020412)  
INVENTOR(s): ONO MUNETOSHI  
APPLICANT(s): BRIDGESTONE CORP  
APPL. NO.: 2000-302746 [JP 2000302746]  
FILED: October 02, 2000 (20001002)

#### ABSTRACT

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a user article customizing method and its system which helps a user to customize his or her own article.

SOLUTION: This is a user article customizing method for customizing the article that the user owns as the user desires and includes a stage where user article basic information which should be taken into consideration to customize the user article is received via a dedicated site installed on a communication line, a stage where desired contents of customization that the user desires are received via the dedicated site, a customization plan setting stage where a customization plan for the user article is set according to the user article basic information and the desired contents of customization, and a customization plan providing stage where the set customization plan is provided for the user via the communication line.

COPYRIGHT: (C)2002,JPO

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-109249

(P2002-109249A)

(43) 公開日 平成14年4月12日 (2002.4.12)

(51) Int. Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーム(参考)
G 0 6 F 17/60	3 0 2	G 0 6 F 17/60	3 0 2 C 5 B 0 4 9
	Z E C		Z E C
	3 1 8		3 1 8 G
	3 2 6		3 2 6

審査請求 有 請求項の数 7 O L (全 10 頁)

(21) 出願番号 特願2000-302746 (P2000-302746)

(22) 出願日 平成12年10月2日 (2000.10.2)

(71) 出願人 000005278

株式会社ブリヂストン

東京都中央区京橋1丁目10番1号

(72) 発明者 小野 宗俊

東京都東久留米市八幡町2-5-20-501

(74) 代理人 100100354

弁理士 江藤 聡明

Fターム(参考) 5B049 BB00 BB33 CC02 CC05 CC08

CC36 DD00 DD05 DD01 EE07

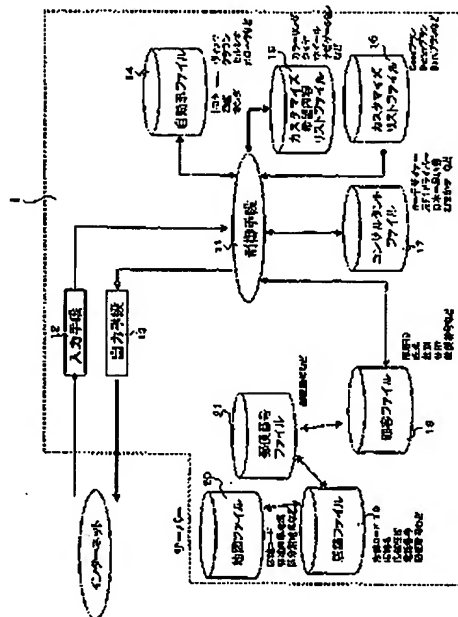
FF03 FF04 FF09 GG04 GG07

(54) 【発明の名称】 ユーザ品カスタマイズ方法及びそのシステム

(57) 【要約】

【課題】 ユーザが所有するユーザ品のカスタマイズ化を支援するユーザ品カスタマイズ方法及びそのシステムを得ること。

【解決手段】 ユーザ品カスタマイズ方法は、ユーザが所有するユーザ品をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ方法であって、通信回線上に設置された専用サイトを介してユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受け取る段階と、専用サイトを介してユーザがカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を受け取る段階と、ユーザ品基礎情報とカスタマイズ希望内容に基づいてユーザ品のカスタマイズプランを設定するカスタマイズプラン設定段階と、設定したカスタマイズプランを通信回線を通じてユーザに提供するカスタマイズプラン提供段階と、を含む。



(2)

特開2002-109249

1

## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 ユーザが所有するユーザ品をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ化方法であって、

通信回線上に設置された専用サイトを介して前記ユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受け取る段階と、

前記専用サイトを介して前記ユーザがカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を受け取る段階と、

前記ユーザ品基礎情報と前記カスタマイズ希望内容に基づいて前記ユーザ品のカスタマイズプランを設定するカスタマイズプラン設定段階と、

該設定したカスタマイズプランを前記通信回線を通じて前記ユーザに提供するカスタマイズプラン提供段階と、を含むことを特徴とするユーザ品カスタマイズ化方法。

【請求項2】 前記カスタマイズプラン提供段階の後に、

前記カスタマイズプランに適合するサービス実施者を設定するサービス実施者設定段階と、

該設定したサービス実施者の情報を前記通信回線を通じて前記ユーザに提供するサービス実施者情報提供段階と、

を含むことを特徴とする請求項1に記載のユーザ品カスタマイズ化方法。

【請求項3】 前記サービス実施者情報提供段階の後に、

前記ユーザから前記通信回線を通じて前記カスタマイズの注文を受注する受注段階と、

前記ユーザと前記カスタマイズのスケジュールを調整するスケジュール調整段階と、

該調整されたスケジュールを前記ユーザ及び前記設定されたサービス実施者に提供するスケジュール提供段階と、

を含むことを特徴とする請求項2に記載のユーザ品カスタマイズ化方法。

【請求項4】 前記カスタマイズプラン設定段階では、前記カスタマイズに関するコンサルタントを前記通信回線を通じて指定可能な形式で前記ユーザに提示し、

前記ユーザに指定されたコンサルタントに前記ユーザ品のカスタマイズに関するコンサルトを依頼し、

前記コンサルタントのコンサルトに基づいたカスタマイズプランを設定することを特徴とする請求項1～3のいずれかに記載のユーザ品カスタマイズ化方法。

【請求項5】 前記カスタマイズプラン設定段階では、前記ユーザに対して複数種類のカスタマイズプランを示し、

該複数種類のカスタマイズプランから前記ユーザによって選択されたものをカスタマイズプランとして設定することを特徴とする請求項1～4のいずれかに記載のユーザ品カスタマイズ化方法。

2

【請求項6】 前記サービス実施者設定段階では、

前記カスタマイズプランに適合した複数のサービス実施者の情報を前記ユーザに提示し、

前記ユーザによって指定された者をサービス実施者として設定することを特徴とする請求項2～5のいずれかに記載のユーザ品カスタマイズ化方法。

【請求項7】 ユーザが所有するユーザ品をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ化システムにおいて、

通信回線上に設置された専用サイトを介して前記ユーザから入力された前記ユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受信する手段と、

前記ユーザがカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を前記専用サイトを介して受信する手段と、

前記ユーザ品基礎情報と前記カスタマイズ希望内容に基づいてカスタマイズプランを設定するカスタマイズプラン設定手段と、

前記カスタマイズプランを前記通信回線を通じて前記ユーザに提供するカスタマイズプラン提供手段と、

前記カスタマイズプランに適合するサービス実施者を設定するサービス実施者設定手段と、

該設定したサービス実施者の情報を前記通信回線を通じて前記ユーザに提供するサービス実施者情報提供手段と、

前記ユーザから前記通信回線を通じて入力された前記カスタマイズの注文を受注する受注手段と、

を含むことを特徴とするユーザ品カスタマイズ化システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は、ユーザ品の仕様をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ化方法及びそのシステムに関する。

【0002】

【従来技術】 カスタマイズとは、ユーザ品の仕様をユーザが自分好みに変更することをいい、例えば自動車では、カラーリングやアルミホイール等のエクステリアを変更したり、カーオーディオやナビゲーション装置を装着する等のインテリアの変更も含まれる。このようなカスタマイズは、ユーザ自身の知識や技術力では困難であったり、時間的な余裕がない等の理由から、その分野の専門家であるショップに依頼する場合が多い。ショップは、豊富な知識やノウハウ、技術力を有しており、ユーザ自身でカスタマイズするよりも良いものを迅速かつ低コストで実現することができる。

【0003】 一般的に、カスタマイズをショップに依頼する場合、まずショップに出向き、自己の所有物をどの様にカスタマイズしたいか、そのカスタマイズの方向性や希望などをショップ側に伝え、ショップからのアドバイスを受けつつ詳細な仕様の打ち合わせやスケジュール

(3)

特開2002-109249

3

調整等を行い、その後にカスタマイズサービスを受ける手順をとる。また、ショップとの地理的隔離の増大に応じてショップに出向くことが困難となるので、打ち合わせ等を電話やFAX、若しくは電子メールを利用して行い、内容決定後に所有物を持ち込み、カスタマイズサービスを受ける方法もある。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、ユーザは、複数の類似するショップの中から、居住地近辺に存在しかつ自己の希望に適合したカスタマイズサービスを提供可能な知識及び技術力を有するショップを探す必要がある、そのようなショップ探しには、ある程度の時間とコストが必要で煩わしかった。

【0005】また、専門雑誌やインターネット上の広告に基づいた検索では、その広告を掲載しているショップが、自己のニーズに適合したカスタマイズの知識や技術力を真に有しているか否かを十分に認識することができず、どのショップが自分にとって最適なショップであるかの判断が困難で、条件に適合したショップが潜在的に複数存在しているにもかかわらず、それらに気付かないために自己のニーズを十分に充足するカスタマイズを行うことが困難であった。

【0006】本発明は、上述の点に鑑みてなされたものであり、その目的は、ユーザ品のカスタマイズ化を支援するユーザ品カスタマイズ化方法及びそのシステムを提供することにある。

【0007】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決する請求項1に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、ユーザが所有するユーザ品をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ化方法であって、通信回線上に設置された専用サイトを介してユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受け取る段階と、専用サイトを介してユーザがカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を受け取る段階と、ユーザ品基礎情報とカスタマイズ希望内容に基づいてユーザ品のカスタマイズプランを設定するカスタマイズプラン設定段階と、設定したカスタマイズプランを通信回線を通じてユーザに提供するカスタマイズプラン提供段階と、を含むことを特徴とする。

【0008】このユーザ品カスタマイズ化方法によれば、通信回線上に設置された専用サイトを介してユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受け取ることによって、ユーザ品のカスタマイズに必要な基礎となる情報を得ることができる。また、通信回線を通じてユーザのカスタマイズ希望内容を受け取ることによって、ユーザがどのようなカスタマイズを希望しているかを認識することができる。そして、これらのユーザ品基礎情報とカスタマイズ希望内容に基づいてユーザ品のカスタマイズプランを設定することによって、ユ

4

ーザのニーズに適合したユーザ品のカスタマイズプランを設定することができる。そして、設定したカスタマイズプランを通信回線を通じて提供することで、ユーザに対して適切なカスタマイズプランを容易に提供することができる。従って、ユーザがカスタマイズの専門家やショップなどを探す手間や、そのような者とコンタクトを取ったりショップに出向く手間を省略することができ、ユーザ品のカスタマイズ化を支援することができる。

【0009】請求項2に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、カスタマイズプラン提供段階の後に、カスタマイズプランに適合するサービス実施者を設定するサービス実施者設定段階と、設定したサービス実施者の情報を通信回線を通じてユーザに提供するサービス実施者情報提供段階と、を含むことを特徴とする。

【0010】このユーザ品カスタマイズ化方法によれば、カスタマイズプランに適合するサービス実施者を設定し、そのサービス実施者の情報を通信回線を通じてユーザに提供することから、ユーザは、カスタマイズプランに適合するサービス実施者を検索する手間を省略することができ、時間及びコストを省くことができる。また、サービス実施者は、宣伝広告しなくても自己の情報がユーザに提供されることから、宣伝広告費を節約することができる。従って、ユーザ品のカスタマイズ化を更に支援することができる。ここで、サービス実施者とは、街中に複数存在し、自動車の整備や自動車パーツなどの着脱作業等を実施できる業者の全てが含まれる。

【0011】請求項3に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、サービス実施者情報提供段階の後に、ユーザから通信回線を通じてカスタマイズの注文を受注する受注段階と、ユーザとカスタマイズのスケジュールを調整するスケジュール調整段階と、調整されたスケジュールをユーザ及び設定されたサービス実施者に提供するスケジュール提供段階と、を含むことを特徴とする。

【0012】このユーザ品カスタマイズ化方法によれば、サービス実施者情報提供段階の後に、ユーザからカスタマイズの注文を受注し、受注後にユーザと通信回線を通じてカスタマイズのスケジュールを調整することで、ユーザは、カスタマイズのスケジュール調整において、サービス実施者とコンタクトを取るが必要なく、容易にその調整を行うことができる。また、サービス実施者は、既に調整されたスケジュールに従ってユーザ品を預かり、カスタマイズサービスを実施するだけでよく、ユーザとスケジュールを調整するなどの手間を省略することができる。

【0013】請求項4に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、カスタマイズプラン設定段階では、カスタマイズに関するコンサルタントを通信回線を通じて指定可能な形式でユーザに提示し、ユーザに指定されたコンサルタントにユーザ品のカスタマイズに関するコ

(4)

特開2002-109249

5

ンサルトを依頼し、コンサルタントのコンサルトに基づいたカスタマイズプランを設定することを特徴とする。

【0014】このカスタマイズ化方法によれば、ユーザは、コンサルタントにカスタマイズのコンサルトを依頼することができる。従って、普段接することがない高度な知識を有するコンサルタントに依頼することで、自己のニーズを十分に充足できるカスタマイズプランを得ることができる。また、コンサルタントが著名人である場合には、自己のカスタマイズがその者のコンサルトを受けたものであるという一種のステータスを得ることができる。

【0015】請求項5に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、カスタマイズプラン設定段階では、ユーザに対して複数種類のカスタマイズプランを示し、その複数種類のカスタマイズプランからユーザによって選択されたものをカスタマイズプランとして設定することを特徴とする。

【0016】このユーザ品カスタマイズ化方法によれば、ユーザに対して複数種類のカスタマイズプランが示され、ユーザによって選択されたものがカスタマイズプランとして設定されるので、ユーザは、自己のニーズや予算などの種々の条件を考慮して適切なカスタマイズプランを設定することができる。

【0017】請求項6に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化方法は、サービス実施者設定段階では、カスタマイズプランに適合した複数のサービス実施者の情報をユーザに提示し、ユーザによって指定された者をサービス実施者として設定することを特徴とする。

【0018】このユーザ品カスタマイズ化方法によれば、カスタマイズ化プランに適合した複数のサービス実施者の情報がユーザに提示され、ユーザによって指定された者をサービス実施者として設定するため、ユーザは、例えば居住地域近辺であるとか、常連客であるとか等の種々の事情に応じて最適なサービス実施者を指定することができる。

【0019】請求項7に記載の発明によるユーザ品カスタマイズ化システムは、ユーザが所有するユーザ品をそのユーザの希望に従ってカスタマイズするユーザ品カスタマイズ化システムにおいて、通信回線に設置された専用サイトを介してユーザから入力されたユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受信する手段と、ユーザがカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を専用サイトを介して受信する手段と、ユーザ品基礎情報とカスタマイズ希望内容に基づいてカスタマイズプランを設定するカスタマイズプラン設定手段と、カスタマイズプランを通信回線を通じてユーザに提供するカスタマイズプラン提供手段と、カスタマイズプランに適合するサービス実施者を設定するサービス実施者設定手段と、設定したサービス実施者の情報を通信回線を通じてユーザに提供するサービス実施者情報提供

6

手段と、ユーザから通信回線を通じて入力されたカスタマイズの注文を受注する受注手段と、を含むことを特徴とする。

【0020】このユーザ品カスタマイズ化システムによれば、ユーザ品特定項目及び変更希望は標準項目に基づいてユーザのニーズを充足するカスタマイズプランをユーザに提供するので、ユーザは、自身でカスタマイズプランを提供してくれる専門店やショップなどを探す手間や、その者やショップにコンタクトを取ったり出向いたりしてカスタマイズ希望内容を伝達するという手間を省略することができる。

【0021】また、カスタマイズに適合したサービス実施者を設定しその情報をユーザに提供するので、ユーザは、自分でサービス実施者を検索する手間を省略することができ、特にユーザが希望するカスタマイズに対して適切な作業能力を有するサービス実施者の検索労力を大幅に軽減することができる。

【0022】

【発明の実施の形態】次に、本発明の実施の形態について図に基づいて説明する。以下の実施の形態では、自動車のカスタマイズ化方法を例に説明する。図1は、自動車のカスタマイズ化システムの構成を示すブロック図である。図中で符号1は、サイト運営者のサーバであり、経路制御装置、公衆電話回線を経由してインターネット（通信回線）に接続されている。また、図中で符号101はユーザ端末機であり、サーバ1と同様にそれぞれインターネットに接続されている。

【0023】図2は、サーバ1の構成を示すブロック図である。図中で符号11は、制御手段であり、CPUなどによって構成され、各部の制御やデータの転送、種々の演算、データの一時的な格納などを行う機能を備えている。符号12は入力手段を示しており、ユーザ端末機101（図1参照）からインターネットを介してサーバ1に入力されたデータを制御する。また、符号13は出力手段であり、インターネットを介して端末機101に出力されるデータを制御する。図中で、符号14～21は、いずれもデータベースであり、それぞれ以下の情報が格納されている。

【0024】自動車ファイル14には自動車のメーカー名、車種、型式、排気量、ボディ色などの基礎情報が格納されている。カスタマイズ希望内容リストファイル15は、ドレスアップリストファイル15aとチューンナップリストファイル15bという2種類のファイルを有しており（図示せず）、それぞれにカスタマイズ可能なアイテムの情報が格納されている。例えば、ドレスアップリストファイル15aには、カラーリングやタイヤ、ホイール、スポイラーなどのアイテム情報が格納され、チューンナップリストファイル15bには、エンジンオイル、エアクリーナ、ショックアブソーバなどのアイテム情報が格納されている。

(5)

特開2002-109249

7

8

【0025】また、カスタマイズリストファイル16にはカスタマイズ希望内容や予算に応じた種々のカスタマイズプランが格納されており、コンサルタントファイル17には、カスタマイズのコンサルタントとしてドレスアップ、チューンナップについて高度な知識を有する各専門家のコンサルタント情報が格納されている。コンサルタントは、自動車や、ユーザの希望するカスタマイズに関して高度な知識を有する者であり、例えば、カーデザイナー、F1ドライバー、日本一早い男などが該当する。

【0026】そして、顧客ファイル18には、ユーザ自身がユーザ端末機101から入力した顧客ID、氏名、性別、郵便番号、住所等の個人情報が格納されており、店舗ファイルには、サービス拠点（サービス実施者）となる店舗の店舗コード、店舗名、郵便番号、住所、電話番号などが格納されている。また、地図情報を格納した地図ファイル20、郵便番号等を格納した郵便番号ファイル21が設けられている。

【0027】図3は、ユーザからカスタマイズの注文を受注するまでの一連のプロセスを示すフローチャートであり、図4～図14は、実際にカスタマイズサービスを受注するまでにユーザ端末機101に表示されるWebページを示したものである。これら各Webページには、情報入力欄が設けられており、ユーザ端末機101のマウス操作やキーボード操作により、種々の情報入力可能な構造となっている。

【0028】まず最初に、ユーザは、制御手段11によってユーザ端末機101に表示されたユーザ品基礎情報入力ページからユーザ品基礎情報を入力する（S101）。図4は、ユーザ品基礎情報入力ページであり、ユーザ品基礎情報となる自動車のメーカー名、車名、型式、排気量、内外装色の入力欄がそれぞれ表示されている。ユーザ品基礎情報が入力されると、制御手段11は、自動車ファイル14から該当する自動車のデータを抽出し、ユーザ端末機101にその自動車の画像を表示させる（S102）。図5は、ユーザ品基礎情報に基づく自動車の3D画像を表示するユーザ品画像表示ページを示したものである。自動車の画像は、図5に示すような3D画像の他、リアル画像やCG画像で表示してもよい。これにより、ユーザは、カスタマイズを希望するユーザ品がサーバ1に正確に認識されたか否かを視覚によって容易に確認できる。

【0029】次に、ユーザは、カスタマイズのカテゴリを選択する（S103）。カテゴリの選択は、制御手段11によってユーザ端末機101に表示されたカテゴリ選択ページ上で行うことができる。図6は、カテゴリ選択ページを示したものであり、自動車のボディ外観や内装などを変更するドレスアップカテゴリと、エンジンや足回りなどを変更するチューンナップカテゴリのいずれかが選択できるように表示されている。制御手段11は、カテゴリが選択されることによって、ユーザが希望

するカスタマイズの方向性を認識することができ、選択されたカテゴリに基づいて適切なカスタマイズ希望内容の選択リストを提供することができる。

【0030】次に、ユーザは、制御手段11によってユーザ端末機101に表示されたコンサルタント指定ページでコンサルタントを指定するか、若しくはサイト側に一任するかを選択する（S104）。制御手段11は、カテゴリ選択ページで選択されたカテゴリに応じて、コンサルタントファイル17に格納されているコンサルタントの情報を抽出し、コンサルタント指定ページに表示させる。図7は、コンサルタント指定ページであり、カーデザイナー、F1ドライバー、日本一早い男がドレスアップを依頼可能なコンサルタントとして表示されている。従って、ユーザは、普段は容易に接することができない高度な知識を有するコンサルタントに自己のカスタマイズに関するコンサルトを依頼することができ、ニーズを十分に充足できるカスタマイズプランを得ることができる。また、コンサルタントが著名人である場合には、自己のカスタマイズがその者のコンサルトによるものであるという一種のステータスを得ることができる。

【0031】そして、ユーザは、カスタマイズ希望内容選択ページにカスタマイズを希望するカスタマイズ希望内容を入力する（S105）。制御手段11は、カテゴリ選択ページで選択されたカテゴリに応じて、カスタマイズ希望内容リストファイル15に格納されている情報を抽出し、カスタマイズ希望内容選択ページに表示させる。図8は、カスタマイズ希望内容選択ページの一例を示したものである。この例では、カスタマイズ希望内容選択ページ中には、カテゴリ別アイテムリストとしてドレスアップアイテムリストと希望予算記入欄が設けられており、ユーザは、ドレスアップアイテムリストの中からドレスアップしたいアイテムを選択し、また、予算の上限がある場合には希望予算記入欄にその金額を入力することができる。また、ページ中にはユーザに個別ニーズがある場合に、それらを記入することができるテキストデータ記入欄（図示せず）が設けられており、ユーザは、必要に応じてそれらの項目を選択し、個別のニーズを記入することができる。

【0032】カスタマイズ希望内容選択ページに必要事項が入力されると、制御手段11は、カスタマイズ希望内容（希望予算を含む）及びコンサルタントの意見に基づいてカスタマイズリストファイル16から複数の推奨するカスタマイズプランを抽出し、出力手段13からユーザ端末機101に出力してカスタマイズメニューとして表示させる（S106）。従って、ユーザは、自己のニーズに適合したカスタマイズプランを得ることができ、カスタマイズの専門家やショップを探す手間や、そのような者とコンタクトを取るかショップに出向くなどの手間を一切省略することができる。

【0033】図9は、カスタマイズメニュー表示ページ

9

を示したものであり、ユーザのドレスアップ予算に合わせたGOODプラン、BETTERプラン、BESTプランという3種類のカスタマイズプランが示されている。このように、ユーザが指定したカスタマイズ希望内容に対して、複数種類のカスタマイズプランが提示されるので、ユーザは、メニュー選択の幅が広がり、自己のニーズや予算などの種々の条件を考慮してメニューの中から適切なカスタマイズプランを設定できる。

【0034】また、ユーザは、カスタマイズメニュー表示ページ上の詳細ボタン（図示せず）をクリックすることによって、ユーザ端末機101に上述の各推奨カスタマイズプランを実施した場合におけるカスタマイズ後の想定画像及びスペックデータをそれぞれ並べて表示させることができる。図10は、カスタマイズ後の想定画像及びスペックデータを表示する想定画像表示ページであり、各推奨カスタマイズプランによる自動車全体の3D画像や、インテリアの画像が表示されている。ユーザは、この想定画像表示ページを閲覧することでカスタマイズ後のイメージの把握や、カスタマイズ前後でのスペックを比較することができ、カスタマイズプランの選択をより容易なものとするることができる。

【0035】次に、ユーザは、ユーザ端末機101に表示されたカスタマイズプランを参考にして、カスタマイズの詳細の確認と調整を行うために、Eメールでサイト運営者に問い合わせを行う（S107）。そして、図11に示すように、ユーザとサイト運営者との間でEメールによる接触の後、カスタマイズ内容を決定する。カスタマイズ内容の決定を受けた制御手段11は、顧客情報入力ページを出力し、ユーザに顧客情報の入力をリクエストする。図12は、顧客情報入力ページを示したものであり、氏名、カネ、郵便番号、住所、電話番号、Eメールアドレス、年齢などのユーザ個人に関する情報を記入する記入欄が設けられている。ユーザがこれらの記入欄に必要事項を記入し、送信ボタンをクリックすると（S108）と、その情報は顧客ファイル18に格納される。

【0036】制御手段11は、顧客情報に基づいて店舗ファイル19からユーザの居住地近辺の数店舗をサービス拠点（サービス実施者）として選択すると共に、地図ファイル20からユーザの居住地近辺の地図情報を抽出し、サービス拠点を近辺地図上に表示した形でユーザ端末機101に表示させる。尚、サービス拠点を選択する場合に、カスタマイズ内容に応じて条件を付加しても良く、例えばカスタマイズ内容がドレスアップである場合は、ドレスアップを得意とする店舗のみをサービス拠点として選択してもよい。

【0037】図13は、選択されたサービス拠点の中からユーザが指定可能なサービス拠点とユーザの居住地近辺の地図を併せて表示した地図情報ページである。このように、居住地近辺に存在するサービス拠点が示される

(6)

特開2002-109249

10

ので、ユーザは、サービス拠点を探す手間や、その時間及びコストを省くことができる。そして、ユーザは、ユーザ端末機101に表示された地図上のサービス拠点から任意のもの（例えば居住地に最も近いショップなど）を指定し（S109）、カスタマイズの注文を行う。制御手段11は、ユーザからのカスタマイズの注文に対して、受注完了と判断し（S110）、「注文を受け付けました」旨の文言をユーザ端末機101に表示させる。

【0038】図14は、注文受注後のカスタマイズサービスの実施から納車までの業務フローを示す図である。注文者（注文を行ったユーザのこと）からカスタマイズサービスを受注したサイト運営者は、パーツメーカーに対してカスタマイズ必須アイテムの仕入れ手配を行うと共に、カスタマイズサービスを最短期間で実施するためのスケジュール案を作成し、そのスケジュール案に基づいて、注文者と電話やFAX、Eメールなどでスケジュール調整を行い、最終的なスケジュールを確定する。従って、注文者は、サイト運営者が作成したスケジュール案に基づいてサイト運営者との間でEメールのやり取りをすることで、スケジュール調整を行うことができるので、サービス拠点等に一切出向くことなく、容易にカスタマイズのスケジュール調整を行うことができる。また、サービス拠点も、注文者とスケジュールの調整等を行う必要がなく、その手間を省略することができる。

【0039】スケジュールが確定すると、サイト運営者は、パーツメーカーに対して上述のS109で選択されたサービス拠点へのカスタマイズ必須アイテムの発送を指示し、パーツメーカーは、運送会社にカスタマイズ必須アイテムの配送を依頼する。従って、カスタマイズ必須アイテムは、カスタマイズサービスの実施に間に合うように所定のサービス拠点に配送される。注文者は、サイト運営者との間で確定したスケジュールに従って、サービス拠点にカスタマイズの対象となる自動車を持ち込み、カスタマイズサービスを受ける。サービス拠点は、スケジュールに従って注文者の自動車にカスタマイズサービスを実施し、納車と料金決済を行う。これによれば、サイト運営者がカスタマイズ必須アイテムの配送指示等を行うので、サービス拠点は、その手間を省略することができる。

【0040】そして、サイト運営者は、コンサルティング料とカスタマイズ必須アイテム売上粗利相当（対サービス拠点）をアイテム売上粗利から得ることができる。また、サービス拠点は、注文者に対して必須アイテムとサービス料を売上げ、売上粗利とサービス料を利益として得ることができる。

【0041】尚、上記注文受注後のカスタマイズサービスの実施（カスタマイズ必須アイテムの発送指示まで）を注文受注後までと同様に制御手段11を用い、インターネットを介して行うようにしてもよいことは勿論である。

(7)

特開2002-109249

11

【0042】上述の発明は、上述の実施の形態に限定されるものではなく、本発明の趣旨を逸脱しない範囲で種々の変更が可能である。例えば、上述の実施の形態では、自動車のカスタマイズを例に説明したが、オートバイやパソコン等をカスタマイズする場合にも適用可能であることは自明である。

【0043】

【発明の効果】以上説明したように、本発明に係るユーザ品カスタマイズ化方法によれば、通信回線上に設置された専用サイトを介してユーザ品をカスタマイズするために考慮すべきユーザ品基礎情報を受け取ることによって、ユーザ品のカスタマイズに必要な基礎となる情報を得ることができ、通信回線を通じてユーザのカスタマイズ希望内容を受け取ることによって、ユーザがどの様なカスタマイズを希望しているかを認識することができる。そして、これらのユーザ品基礎情報とカスタマイズ希望内容に基づいてユーザ品のカスタマイズプランを設定することによって、ユーザのニーズに適合したカスタマイズプランを設定することができ、設定したカスタマイズプランを通信回線を通じて提供することで、ユーザに対して適切なカスタマイズプランを容易に提供することができる。従って、ユーザは、カスタマイズプランを提供してくれる専門家やショップなどを探す手間や、そのような者とコンタクトを取ったりショップに向かう手間を省略することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】自動車のカスタマイズ化システムの構成を示すブロック図である。

【図2】サーバの構成を示すブロック図である。

【図3】ユーザからカスタマイズの注文を受注するまで\*

12

\*の一連のプロセスを示すフローチャートである。

【図4】ユーザ品基礎情報入力ページを示した図である。

【図5】ユーザ品画像表示ページを示した図である。

【図6】カテゴリ選択ページを示した図である。

【図7】コンサルタント指定ページを示した図である。

【図8】カスタマイズ希望内容選択ページを示した図である。

【図9】カスタマイズメニュー表示ページを示した図である。

【図10】想定画像表示ページを示した図である。

【図11】カスタマイズ内容決定イメージ図である。

【図12】顧客情報入力ページを示した図である。

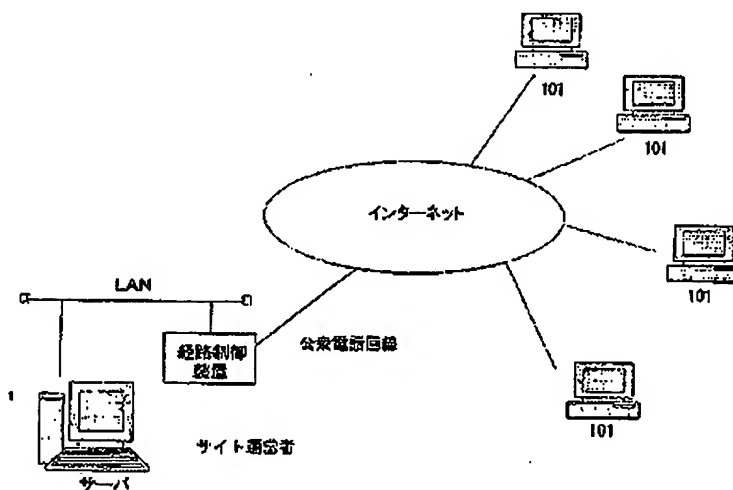
【図13】地図情報ページを示した図である。

【図14】注文を受注した後のカスタマイズサービス実施から納車までの業務フローを示す図である。

【符号の説明】

- 1 サーバ
- 11 制御手段
- 12 入力手段
- 13 出力手段
- 14 自動車ファイル
- 15 カスタマイズ希望内容リストファイル
- 16 カスタマイズリストファイル
- 17 コンサルタントファイル
- 18 顧客ファイル
- 19 店舗ファイル
- 20 地図ファイル
- 21 郵便番号ファイル
- 101 ユーザ端末機

【図1】



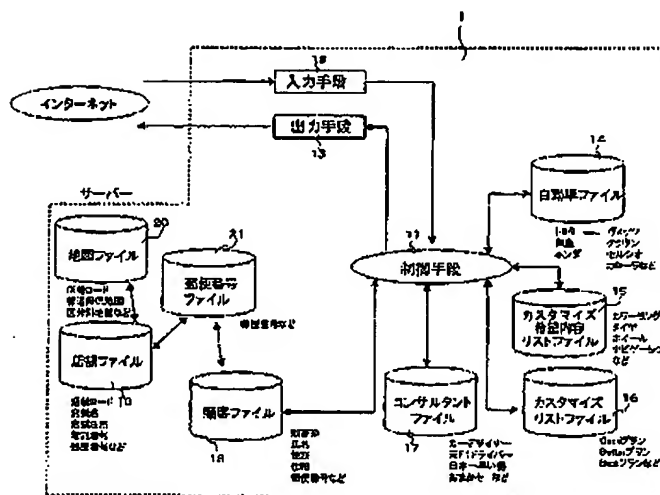


## BEST AVAILABLE COPY

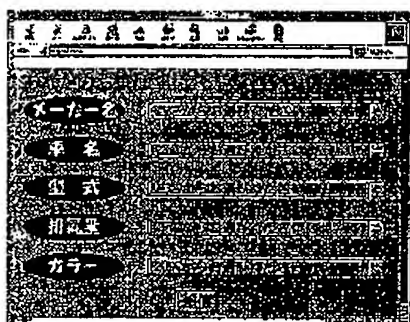
(8)

特開2002-109249

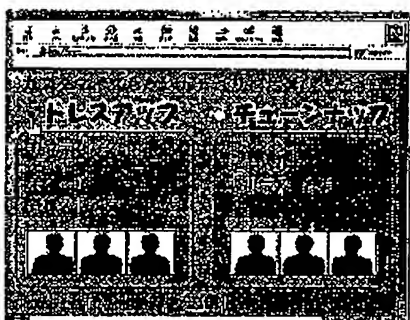
【図2】



【図4】

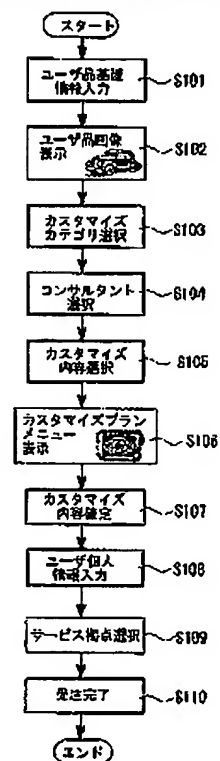


【図6】

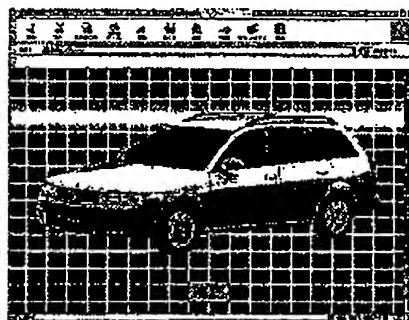


【図3】

カスタマイズ商品販売までのプロセス



【図5】



BEST AVAILABLE COPY

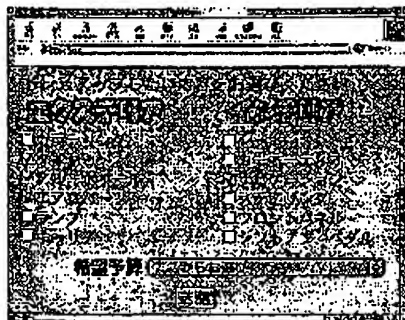
(9)

特開2002-109249

【図7】



【図8】



【図9】

	GOODプラン	BETTERプラン	BESTプラン
タイヤ	FH680	GRD II	RE711
アルミホイール	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
ナビゲーター	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
予算	¥200,000	¥300,000	¥500,000

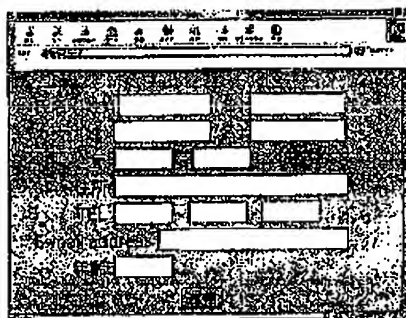
【図10】



【図11】



【図12】

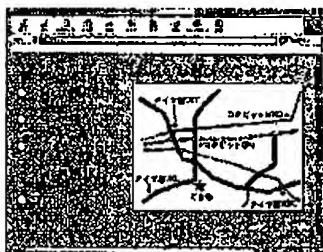


BEST AVAILABLE COPY

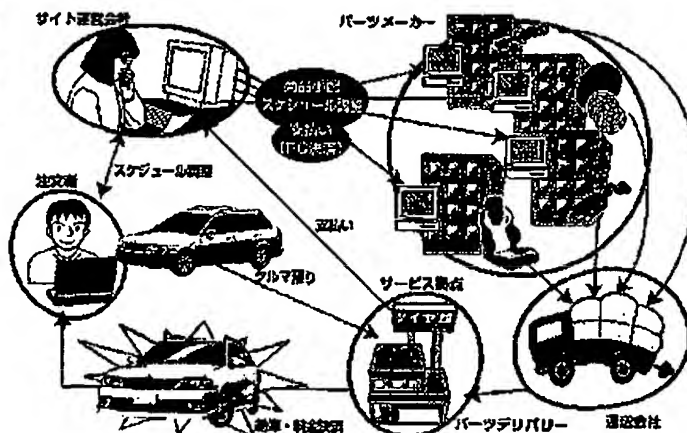
(10)

特開2002-109249

【図13】



【図14】



**This Page is Inserted by IFW Indexing and Scanning  
Operations and is not part of the Official Record**

**BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images include but are not limited to the items checked:

- ☐ BLACK BORDERS
- ☐ IMAGE CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- ☐ FADED TEXT OR DRAWING
- ☐ BLURRED OR ILLEGIBLE TEXT OR DRAWING
- ☒ SKEWED/SLANTED IMAGES
- ☐ COLOR OR BLACK AND WHITE PHOTOGRAPHS
- ☐ GRAY SCALE DOCUMENTS
- ☐ LINES OR MARKS ON ORIGINAL DOCUMENT
- ☒ REFERENCE(S) OR EXHIBIT(S) SUBMITTED ARE POOR QUALITY
- ☐ OTHER: \_\_\_\_\_

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

**As rescanning these documents will not correct the image problems checked, please do not report these problems to the IFW Image Problem Mailbox.**